



# คู่มือแนวทางการให้บริการประชาชน หรือกระบวนการอำนวยความสะดวก



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน

## คำนำ

ด้วยพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๕๘ ตามมาตรา ๗ ได้กำหนดให้หน่วยงานของรัฐ ที่มีการอนุญาตต้องจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ ขั้นตอนระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตและรายการเอกสารหรือหลักฐานที่ผู้ขอ อนุญาตจะต้องยื่นมาพร้อมกับคำขอและให้นำคู่มือสำหรับประชาชนไปติดประกาศไว้ ณ สถานที่ยื่นคำขอ และเผยแพร่ทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขียงกลาง จึงได้จัดทำคู่มือเล่มนี้เพื่อแสดงขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการประชาชนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขียงกลาง ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการแต่ละประเภทโดยประชาชนสามารถตรวจสอบการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขียงกลาง ได้ซึ่งถือเป็นการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามมาตรา ๒๐ และมาตรา ๒๙ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือเล่มนี้เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้บริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขียงกลาง

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
<b>ส่วนที่ ๑ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชน ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์</b>	<b>๑</b>
๑. ประชาชนมีความสำคัญต่องานด้านสาธารณสุขอำเภออย่างไร	๑
๒. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลด้านสาธารณสุข	๑
๓. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุขคืออะไร	๑
๔. ประชาชนรับรู้ข่าวสารด้านสาธารณสุขในช่องทางใดบ้าง	๑
๕. ประชาชนมีสิทธิในการรับรู้ข่าวสารด้านสาธารณสุขในเรื่องใดบ้าง	๒
<b>ส่วนที่ ๒ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน</b>	<b>๓</b>
๑. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุขอย่างไร	๓
๒. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีประโยชน์ในการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง อย่างไร	๓
๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขคืออะไร	๓
๔. ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง ได้อย่างไร	๔
๕. แผนภูมิแสดงการมีส่วนร่วมของประชาชนในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง	๕
<b>ส่วนที่ ๓ ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน</b>	<b>๖</b>
- ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอหนังสือรับรอง	๗
- ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตหน่วยงาน	๘
- ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป	๙
- Flow Chart ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน	๑๐
- คู่มือการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน (กรณีลงชื่อผู้ร้องเรียน)	๑๑
- คู่มือการปฏิบัติงานด้านรับเรื่องร้องเรียน (กรณีบัตรสนเท่ห์)	๑๒
- พรบ.อำนวยความสะดวก	๑๓-๒๐
- แบบคำขอข้อมูลข่าวสาร	๒๑
- แบบฟอร์มรายงานผลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก	๒๒-๒๔

## ส่วนที่ ๑

### การรับรู้ข้อมูลข่าวสารประชาชน ความหมาย ความสำคัญ และประโยชน์

#### ๑. ประชาชนมีความสำคัญต่องานด้านสาธารณสุขอำเภออย่างไร

ประชาชนมีความสำคัญต่องานด้านสาธารณสุข ดังต่อไปนี้

๑. ประชาชนเป็นสมาชิกของชุมชนหรือหมู่บ้าน ที่มีความรู้ความเข้าใจในปัญหาด้านสุขภาพในพื้นที่ หรือเรียกว่าเข้าใจปัญหาของของตนเอง มีวิธีแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง
๒. ประชาชนมีสิทธิในการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาด้านสุขภาพด้วยตนเอง ตั้งแต่การมีส่วนร่วมกำหนดแผนงานโครงการ มีส่วนร่วมดำเนินโครงการ การติดตามและประเมินผล๓.ประชาชนมีความผูกพันกับชุมชนของตน เพราะถือเป็นเจ้าของชุมชนย่อมมีความเข้าใจและมีความเป็นเจ้าของหรือความรับผิดชอบร่วมในชุมชน

#### ๒. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนเกี่ยวกับข้อมูลด้านสาธารณสุข มีประโยชน์กับประชาชนอย่างไร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์กับประชาชน ดังนี้

๑. ทำให้ประชาชนได้รับความรู้ความเข้าใจในข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข และรู้เท่าทันต่อเหตุการณ์
๒. ทำให้ประชาชนเกิดการเรียนรู้สิทธิของตนเอง และสามารถใช้อำนาจสิทธิในการมีส่วนร่วมบริหารจัดการด้านสาธารณสุข
๓. ทำให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการร่วมคิดริเริ่ม ร่วมวางแผนพัฒนา ร่วมตัดสินใจ ในกิจการด้านและรักษาผลประโยชน์ของชุมชนได้

#### ๓. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข คืออะไร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว หมายถึง การที่ประชาชนได้ฟัง ได้อ่าน ได้พบ ได้เห็น และได้รับความรู้จากข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว เช่น ข้อมูลข่าวสารจากป้ายประกาศ จากจดหมายข่าว จากเสียงตามสาย จากวิทยุ โทรทัศน์ จากอินเทอร์เน็ต ฯลฯ

#### ๔. ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข ในช่องทางใดบ้าง

ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ได้หลายช่องทาง ดังต่อไปนี้

๑. หอกระจายข่าวชุมชน หรือ เสียงตามสายในชุมชน
๒. เอกสารข้อเท็จจริงต่างๆ
๓. เวทีนำเสนอข้อมูล
๔. ศูนย์ข้อมูลข่าวสาร
๕. รายงานการศึกษา
๖. วิทยุกระจายเสียง

๗. จดหมายข่าว
๘. การแถลงข่าว
๙. วิดีทัศน์
๑๐. อินเทอร์เน็ต
๑๑. ทัศนศึกษา หรือ เยี่ยมชมโครงการ

#### ๕. ประชาชน มีสิทธิในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข ในเรื่องใดบ้าง

สิทธิของประชาชนในการรับรู้ข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข ได้แก่

๑. สิทธิการรับรู้ข่าวสารด้านสาธารณสุข เช่น รับรู้ข้อมูลข่าวสารการนัดหมาย วัน เวลา และสถานที่ การให้บริการด้านสาธารณสุข การแจ้งเตือนโรคภัยต่างๆ
๒. เกี่ยวกับแผนพัฒนาของกิจกรรม/โครงการด้านสาธารณสุข และรายละเอียดแผนพัฒนาของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว
๓. รับรู้เกี่ยวกับการใช้สิทธิด้านการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรคภัย การป้องกันโรค การฟื้นฟูสมรรถภาพและการคุ้มครองผู้บริโภค
๔. รับรู้เกี่ยวกับระเบียบด้านสาธารณสุข เช่น รับรู้ข้อมูลการกำหนด วัน เวลา และ สถานที่ในการขออนุญาตต่างๆ รับรู้ความคืบหน้า
๕. รับรู้เกี่ยวกับการเงินและบัญชี เช่น รับรู้ข้อมูลเรื่องสิทธิต่างๆด้านการเงิน
๖. รับรู้เกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้าง
๗. รับรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารทางราชการ

## ส่วนที่ ๒

### การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข

#### ๑. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุข อย่างไร

การมีส่วนร่วมของประชาชนมีความสำคัญต่อกิจกรรมด้านสาธารณสุข ดังต่อไปนี้

๑. ช่วยให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน มีความเห็นพ้องต้องกันของคนในชุมชน ลดความขัดแย้ง และเกิดความชอบธรรมในการตัดสินใจ
๒. ช่วยให้เกิดความใกล้ชิดระหว่างเจ้าหน้าที่สาธารณสุขกับประชาชน ทำให้เกิดการยอมรับ เกิดความไว้วางใจ และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วมมากขึ้น
๓. ช่วยให้ผู้บริหารสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในพื้นที่รับรู้ถึงปัญหาและความต้องการการของประชาชนในท้องถิ่นที่ดีที่สุด
๔. ช่วยให้มีทางเลือกในการตัดสินใจ และมีความรอบคอบมากขึ้น

#### ๒. การมีส่วนร่วมของประชาชนมีประโยชน์ในการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว อย่างไร

การมีส่วนร่วมของประชาชนมีประโยชน์ในการบริหารงาน มีดังนี้

๑. เพื่อให้ประชาชนสามารถแสดงความคิดเห็น นำเสนอปัญหาความต้องการและข้อเสนอแนะต่างๆ ต่อสำนักงานสาธารณสุขอำเภอฯ ได้
๒. เพื่อให้ประชาชนสามารถปกป้องผลประโยชน์ด้านสาธารณสุข นำเสนอการจัดสรรทรัพยากร และร่วมตัดสินใจในกิจการพัฒนาท้องถิ่น
๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนก่อให้เกิดความรู้สึกเป็นเจ้าของหน่วยงานด้านสาธารณสุขในพื้นที่

#### ๓. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว คืออะไร

การมีส่วนร่วมของประชาชน หมายถึง ประชาชนได้ร่วมคิด ร่วมตัดสินใจ ร่วมดำเนินกิจกรรม ร่วมติดตามและประเมินผลด้วยตนเอง ในนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว หรือโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในสังกัดดำเนินการ

“ร่วมคิด” หมายถึง ประชาชนร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมให้ข้อเสนอแนะและให้คำปรึกษาต่างๆ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว

“ร่วมตัดสินใจ” หมายถึง ประชาชนมีส่วนร่วมตัดสินใจในนโยบาย แผนงาน โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว ดำเนินการ

“ร่วมดำเนินการ” หมายถึง ประชาชนร่วมลงมือ ปฏิบัติในกิจกรรมต่างๆ ด้วยตนเอง

“ร่วมติดตามและประเมินผล” หมายถึง ประชาชนร่วมติดตามผลการปฏิบัติงานของสำนักงานสาธารณสุขสองแคว และร่วมทำการประเมินว่าการดำเนินงานสอดคล้องกับ ความต้องการของชุมชนมากน้อยเพียงใด

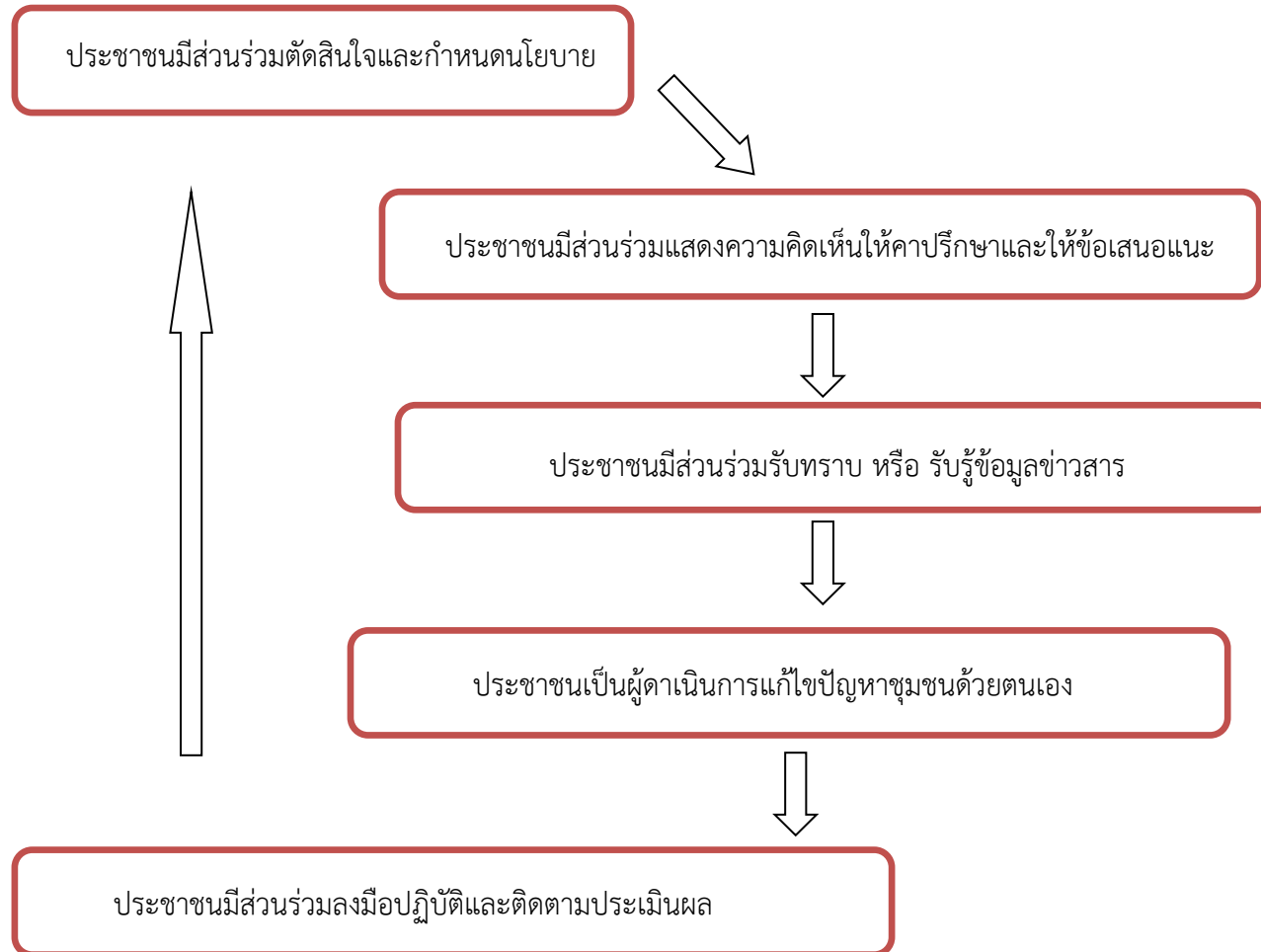
#### ๔. ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว ได้อย่างไรบ้าง

ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมกับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแคว ได้มีหลายระดับ ดังนี้

๑. ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับรับรู้ข้อมูล และข่าวสารของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแควโดยเข้าร่วมรับทราบ หรือรับฟังข้อมูลข่าวสารต่างๆ จากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอสองแควหรือปฏิบัติตามแนวทางที่ระเบียบข้อบังคับได้กำหนดไว้

๒. ประชาชนมีส่วนร่วมในระดับการแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะ โดยกระทำผ่านช่องทางการมีส่วนร่วมในเวทีสาธารณะ รูปแบบต่างๆ เช่น ลานความคิด เวทีประชุมประชาคม เวทีอภิปรายเวทีปรึกษาหารือ และเวทีการเสวนา เป็นต้น

## แผนภูมิ แสดงระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนใน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง



ส่วนที่ 3  
ขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง จังหวัดน่าน  
มีรายละเอียดตามกิจกรรม ขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชน ดังนี้

ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอหนังสือรับรอง (เงินเดือน/ค่าตอบแทน/สิทธิ อสม.)  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง

บริการข้อมูล

1. หนังสือรับรองบุคคลเจ้าหน้าที่รัฐ
2. หนังสือรับรองเงินเดือน/  
ค่าจ้างและค่าตอบแทน
3. หนังสือรับรองผลงาน

ยื่นคำร้องพร้อมหลักฐาน

ผู้บริหารอนุมัติ  
ใช้เวลา ๕ นาที

ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จประมาณ ๑๕ นาที

หลักฐาน

1. สำเนาประจำตัวประชาชน/บัตร  
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
2. สำเนาทะเบียนบ้าน

ตรวจสอบเอกสาร/หลักฐาน  
ใช้เวลา ๕ นาที

ตรวจทาน เห็นชอบ  
ใช้เวลา ๕ นาที

ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตหน่วยงาน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขียงกลาง

การบริการ

ลงทะเบียนขอใช้อินเทอร์เน็ตตามแบบฟอร์ม



สืบค้นข้อมูล

ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จประมาณ 5 นาที

ขั้นตอนและกำหนดเวลาการขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง

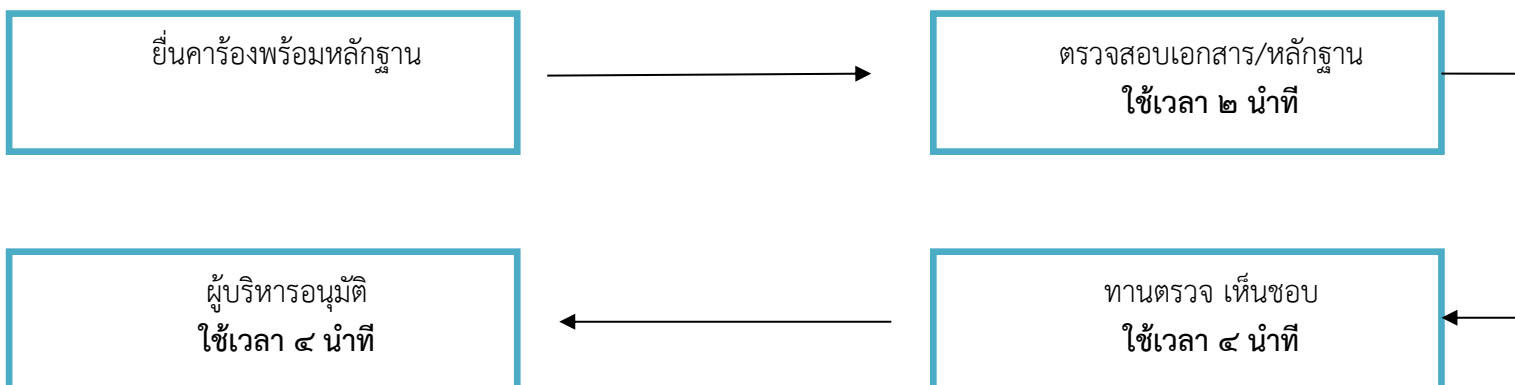
บริการข้อมูล

๑. แผนยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุข ๒๐ ปี
๒. แผนปฏิบัติการด้านสาธารณสุข  
ปีงบประมาณ ๒๕๖๒

หลักฐาน

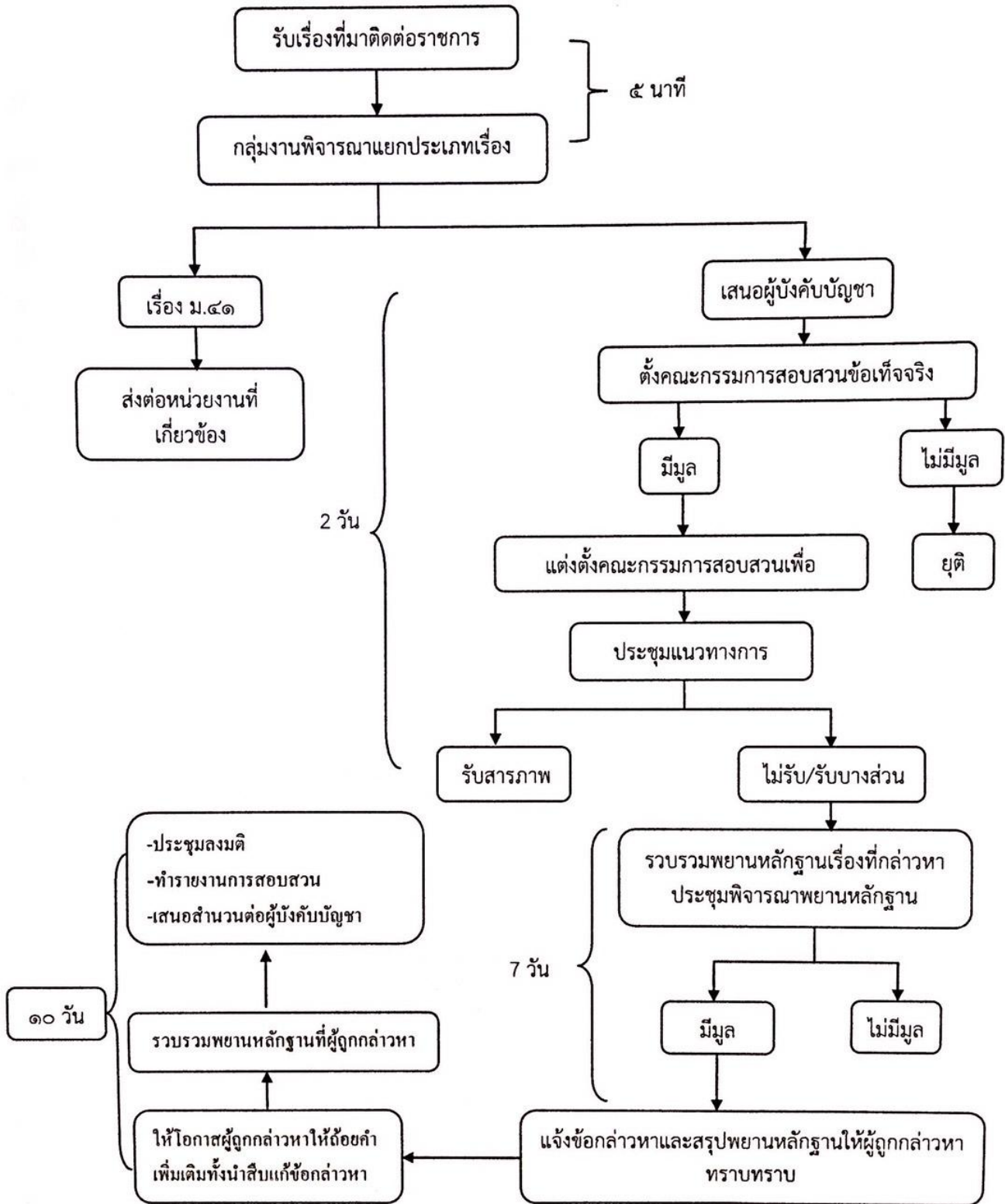
๑. สำเนาประจำตัวประชาชน/  
สำเนาบัตรประจำตัวนักศึกษา
๓. สำเนาทะเบียนบ้าน

ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จประมาณ ๑๐ นาที



Flow chart ระบบการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน  
สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง

วัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินการด้านการร้องเรียน/ร้องทุกข์ และการดำเนินการอย่างเป็นระบบ



คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีลงชื่อผู้ร้องเรียน)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ นาที	กลุ่มงานบริหาร
๒	กลุ่มงานบริหารพิจารณาแยกประเภทเรื่อง		
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     ม. ๔๑ ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     วินัย/ละเมิด กลุ่มงานบริหาร                 </div> </div>	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๓	วิเคราะห์/สรุปเนื้อหา/เสนอผู้บังคับบัญชา	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๔	ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น	๒ วัน	กลุ่มงานบริหาร
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     มีมูล                 </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">                     ไม่มีมูล                 </div> </div>		
๕	แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการ	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
	ยุติ		
๖	ประชุมแนวทางการสอบสวน	๑ - ๒ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๗	รวบรวมพยานหลักฐานเรื่องที่กล่าวหา	๒ - ๓ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๘	ประชุมพิจารณาพยานหลักฐาน	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
	ก		

คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีลงชื่อผู้ร้องเรียน) (ต่อ)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๙	<pre>                     graph TD                         A{{ก}} --&gt; B{มีมูล}                         A --&gt; C{ไม่มีมูล}                         B --&gt; D[แจ้งผู้ร้องเรียน (กรณีลงชื่อ)]                         C --&gt; E[แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐาน ให้ผู้กล่าวหาทราบ]                     </pre>	๓ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๑๐	<pre>                     graph TD                         F[ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาให้ถ้อยคำเพิ่มเติมพร้อมทั้งนำสืบแก้ข้อ]                     </pre>	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๑๑	<pre>                     graph TD                         G[รวบรวมพยานหลักฐานที่ผู้ถูกกล่าวหา] --&gt; H{{ประชุม}}                         H --&gt; I{{ลงมติ}}                     </pre>	๑ - ๒ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๑๒	<pre>                     graph TD                         J[รายงานผลการสอบสวน]                     </pre>	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๑๓	<pre>                     graph TD                         K[เสนอสำนวนต่อผู้บังคับบัญชา] --&gt; L[รายงานกระทรวงฯ]                     </pre>	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๑๔	<pre>                     graph TD                         M[แจ้งผู้ถูกกล่าวหา]                         N[แจ้งหน่วยงานต้นสังกัด]                         O[แจ้งผู้ร้องเรียน]                     </pre>	๓ วัน	กลุ่มงานบริหาร

คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีบัตรสนเท่ห์)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๑	รับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	๕ นาที	กลุ่มงานบริหาร
๒	กลุ่มงานบริหารพิจารณาแยกประเภทเรื่อง		
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">ม. ๔๑ ส่งต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">วินัย/ละเมิด กลุ่มงานบริหาร</div> </div>	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๓	วิเคราะห์/สรุปเนื้อหา/เสนอความเห็น	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๔	ตั้งคณะกรรมการสืบสวนข้อเท็จจริงเบื้องต้น	๒ วัน	กลุ่มงานบริหาร
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">มีมูล</div></div>		
๕	แต่งตั้งคณะกรรมการสอบสวนเพื่อดำเนินการ	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
	ยุติ		
๖	ประชุมแนวทางการสอบสวน	๑ - ๒ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๗	รวบรวมพยานหลักฐานเรื่องที่กำลังกล่าวหา	๒ - ๓ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๘	ประชุมพิจารณาพยานหลักฐาน	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
	ก		

คู่มือการปฏิบัติงาน ด้านการรับเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ (กรณีบัตรสนเท่ห์) (ต่อ)

สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง

ลำดับ	กระบวนการงาน	ใช้เวลา (PT/WR)	ผู้รับผิดชอบ
๙	<pre>                     graph TD                         A{{ก}} --&gt; B[มีมูล]                         A --&gt; C[ไม่มีมูล]                         B --&gt; D[แจ้งข้อกล่าวหาและสรุปพยานหลักฐานให้ผู้กล่าวหาทราบ]                         C --&gt; D                     </pre>	๓ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๑๐	<pre>                     graph TD                         E[ให้โอกาสผู้ถูกกล่าวหาให้ด้อยคำเพิ่มเติมพร้อมทั้งนำสืบแก้ข้อกล่าวหา]                     </pre>	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๑๑	<pre>                     graph TD                         F[รวบรวมพยานหลักฐานที่ผู้ถูกกล่าวหาอ้าง]                     </pre>		
๑๒	<pre>                     graph TD                         G{{ประชุม}}                     </pre>	๑ - ๒ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๑๓	<pre>                     graph TD                         H{{ลงมติ}}                     </pre>		
๑๒	<pre>                     graph TD                         I[รายงานผลการสอบสวน]                     </pre>		
๑๓	<pre>                     graph TD                         J[เสนอสำนวนต่อผู้บังคับบัญชา]                     </pre>	๑ วัน	กลุ่มงานบริหาร
๑๔	<pre>                     graph TD                         K[รายงานผู้บังคับบัญชาเหนือขึ้นไป ๑ ระดับ]                     </pre>		
๑๔	<pre>                     graph TD                         L[แจ้งผู้ถูกกล่าวหา]                         M[แจ้งหน่วยงานต้นสังกัด]                     </pre>	๓ วัน	กลุ่มงานบริหาร

## คำขอสืบค้นข้อมูลข่าวสาร

เขียนที่.....

วันที่.....

เรื่อง ขอข้อมูลข่าวสารของราชการ

เรียน .....

ข้าพเจ้า..... ตำแหน่ง/อาชีพ .....

อยู่บ้านเลขที่ ..... ตำบล ..... อำเภอ ..... จังหวัด .....

โทรศัพท์ ..... มีความประสงค์ขอข้อมูลข่าวสาร ดังต่อไปนี้

๑. ....

๒. ....

๓. ....

๔. ....

จึงเรียนมาเพื่อดำเนินการให้ตามความประสงค์ของข้าพเจ้าต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ) ..... ผู้ขอ

(.....)

หมายเหตุ : ผู้ขอข้อมูลข่าวสาร

๑. ต้องเป็นคนไทย

๒. ไม่จำเป็นต้องมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้อง

๓. ไม่จำเป็นต้องบอกเหตุผล

**แบบฟอร์มรายงาน**  
**ผลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก**  
**ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘**  
**สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒**

รอบที่  ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๑ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๒)  
 ๒ (๑ เมษายน ๒๕๖๒ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒)

คำชี้แจง: ผลการดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ รวบรวมข้อมูลจากผู้มาติดต่อราชการสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง

- หน่วยงาน สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเชียงกลาง
- จำนวนผู้มาขอใช้บริการรายเดือน

ประเภทงานบริการ	จำนวนผู้มาขอใช้บริการ (ราย)						รวม
	ต.ค./ เม.ย.	พ.ย./ พ.ค.	ธ.ค./ มิ.ย.	ม.ค./ ก.ค.	ก.พ./ ส.ค.	มี.ค./ ก.ย.	
๑. การติดต่อราชการด้านสาธารณสุขทั่วไป							
๒. การติดต่อราชการเพื่อขอหนังสือรับรองต่างๆ							
๓. การติดต่อราชการเพื่อขอข้อมูลใช้บริการ อินเทอร์เน็ต							
๔. การติดต่อราชการเพื่อขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป							
๕. การติดต่อราชการด้านการร้องเรียนร้องทุกข์							

- จำนวนคำขอที่ล่าช้ากว่าคู่มือสำหรับประชาชนกำหนด รวมทั้งหมดในรอบ ๖ เดือน จำนวน.....เรื่อง
- จำนวนเรื่องร้องเรียนในงานบริการตาม พ.ร.บ.การอำนวยความสะดวกฯรวมทั้งหมดในรอบ ๖ เดือน จำนวน.....เรื่อง
- ผลการประเมินความพึงพอใจผู้มาขอรับบริการ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป (จำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจทั้งหมด.....ราย)

๑.๑ เพศ

-ชาย จำนวน.....ราย  
-หญิง จำนวน.....ราย

๑.๒ อายุ

-ต่ำกว่า ๓๐ ปี จำนวน.....ราย  
-ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี จำนวน.....ราย  
-ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี จำนวน.....ราย  
-ระหว่าง ๕๑ – ๖๐ ปี จำนวน.....ราย  
-มากกว่า ๖๐ ปี จำนวน.....ราย

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของผู้มาขอรับบริการ (โปรดระบุเป็นจนวนราย)

๒.๑ การติดต่อราชการด้านสาธารณสุขทั่วไป

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					

๒.๒ การติดต่อราชการเพื่อขอหนังสือรับรองต่างๆ

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					

๒.๓ การติดต่อราชการเพื่อขอข้อมูลใช้บริการอินเทอร์เน็ต

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจมาก	พอใจ	พอใจน้อยจนเกือบไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					

๒.๔ การติดต่อราชการเพื่อขอข้อมูลข่าวสารทั่วไป

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					

๒.๕ การติดต่อราชการด้านการร้องเรียนร้องทุกข์

ประเด็น/ด้าน	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ	
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจน้อย จนเกือบ ไม่พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจ มาก
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					

๖. ประเด็นเสนอแนะของผู้รับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

๗. ปัญหา/อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนา

.....

.....

.....

.....

.....



สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเขียงกลาง

โทร ๐๕๔-๗๗๗๔๐๔